PDTI

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2024 | 2025

Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais

Foco no que conta
AÇÕES QUE VALORIZAM

CRCMG
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE MINAS GERAIS

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

EQUIPE RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO DO PDTI

CONSELHO DIRETOR

Suely Maria Marques de Oliveira
Presidente

Oscar Lopes da Silva
Vice-Presidente de Administração e Planejamento

Mário Lúcio Gonçalves de Moura
Vice-Presidente de Fiscalização, Ética e Disciplina

Renildo Dias de Oliveira
Vice-Presidente de Registro

Maria da Conceição Barros de Rezende Ladeira
Vice-Presidente de Controle Interno

Andrezza Célia Moreira
Vice-Presidente de Desenvolvimento Profissional

DIAGRAMAÇÃO E REVISÃO

Ketley Costa Silva Brito
Designer Gráfico - Ascom

Délia Ribeiro Leite
Revisora - Ascoq

DIRETORIAS

Mário Rogério Marotta
Diretor Executivo

Maria Aparecida Lopes Monteiro Cardoso
Diretora Adjunta de Gestão de Recursos

Júlio César da Silva
Diretor Adjunto de Gestão Operacional

COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CTI) PORTARIA CRCMG N.º 037/2017

Maria Aparecida Lopes Monteiro Cardoso
Coordenadora

Júlio César da Silva
Integrante

Délia Ribeiro Leite
Integrante

Cláudio Márcio Araújo da Silva
Integrante

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
15/12/2023	01	Redação do PDTI 2024/2025	Comitê de Tecnologia da Informação do CRCMG
19/12/2023	01	Aprovação do Relatório da Reunião do CTI referente ao PDTI 2024/2025	Conselho Diretor

SUMÁRIO

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO _____ 01
HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES _____ 02
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS _____ 04
APRESENTAÇÃO _____ 05
1. INTRODUÇÃO _____ 06
2. METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO PDTI _____ 07
3. REFERENCIAL ESTRATÉGICO, PRINCÍPIOS E DIRETRIZES ____ 08
4. ORGANIZAÇÃO DA TI _____ 14
5. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES _____ 23
6. PLANO DE METAS E DE AÇÕES _____ 24
7. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS _____ 25
8. PLANO DE INVESTIMENTO E CUSTEIO _____ 27
9. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS _____ 27
10. PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA DE TI _____ 29
11. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI _____ 30
12. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTI ____ 30
13. CONCLUSÃO _____ 31
14. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA _____ 32
15. ANEXOS _____ 33

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ASCOM – Assessoria de Comunicação
ASCOQ – Assessoria de Controle e Qualidade
ASJUR – Assessoria Jurídica
CFC – Conselho Federal de Contabilidade
CRCMG – Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais
DIREG – Diretoria Adjunta de Gestão de Recursos
DIREX – Diretoria Executiva
DIROP – Diretoria Adjunta de Gestão Operacional
GEADF – Gerência Administrativa e Financeira
GECAC – Gerência de Cadastro e Cobrança
GECON – Gerência de Contabilidade
GEDEP – Gerência de Desenvolvimento Profissional
GEFIS – Gerência de Fiscalização
GEPRO – Gerência de Processos de Fiscalização e de Ética e Disciplina
GEREG – Gerência de Registro
GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
GUT – sigla que corresponde às iniciais dos termos Gravidade, Urgência e Tendência
HW – hardware
ID – identificação
LNT – Levantamento das Necessidades de Treinamento
NX – Identificação numérica da necessidade de TI
N/A – Não se aplica
OE – Objetivo estratégico
PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação
Quadr.– Quadrimestre
RH – Recursos Humanos
SISP – Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
SPW – Sistema Spiderware
SW – Software
SWOT – Referência aos termos em inglês que correspondem às palavras Forças (*Strengths*), Fraquezas (*Weaknesses*), Oportunidades (*Opportunities*) e Ameaças (*Threats*)
TCU – Tribunal de Contas da União
TI – Tecnologia da Informação

APRESENTAÇÃO

O CRCMG é uma autarquia, criada pelo Decreto-Lei n.º 9.295/1946, que tem por finalidade registrar os profissionais e as organizações contábeis para atuarem regularmente no mercado, fiscalizar o exercício da profissão contábil e desenvolver programas de educação continuada para os profissionais da contabilidade por meio de cursos, treinamentos, palestras e eventos, visando garantir à sociedade que os trabalhos desenvolvidos por eles sejam realizados com ética, boa técnica e nos termos da legislação vigente. O CRCMG e os demais Conselhos Regionais de Contabilidade do país, juntamente com o Conselho Federal de Contabilidade, integram o Sistema CFC/CRCs.

Este Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) é o documento de planejamento de Tecnologia da Informação do Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais para os anos de 2024/2025. O objetivo deste projeto é promover um processo efetivo para alcançar os objetivos e auxiliar na tomada de decisões de Tecnologia da Informação (TI), de modo que estejam alinhados com os objetivos de negócio da organização.

Uma vez aprovado, o PDTI será monitorado quadrimestralmente e revisado anualmente, em alinhamento com as reprogramações orçamentárias, de modo a mantê-lo em sintonia com as deliberações do Plenário do CRCMG.

1. INTRODUÇÃO

Por meio do Acórdão n.º 2.690/2016 – TCU – Plenário e das orientações referentes à redação dos Relatórios de Gestão, o Tribunal de Contas da União (TCU) enfatizou a necessidade de elaboração de um planejamento, antes de se executarem gastos relacionados à Tecnologia da Informação, contemplando as ações associadas às metas.

Sendo assim, com a redação e implantação deste PDTI, o CRCMG, além de atender aos órgãos reguladores, ainda espera gerenciar e melhorar os níveis de qualidade dos serviços de TI. Dessa forma, com o PDTI, o CRCMG pretende reforçar e gerar valor por meio da atuação estratégica da TI, favorecendo a adoção de novas tecnologias e a inovação de seus processos e serviços.

OBJETIVOS E EXPECTATIVAS DO PDTI

Objetivos do PDTI

- Implementar um plano de melhoria da infraestrutura de TI;
- Definir um plano de treinamento para os servidores de TI;
- Melhorar o gerenciamento dos projetos de TI;
- Adequar as contratações de soluções de TI à IN SLTI n.º 01/2019;
- Contribuir para o alcance dos objetivos previstos no planejamento do CRCMG.

Resultados esperados

- Fortalecimento das ações de TI (efetividade);
- Melhoria da gestão dos recursos da TI, com a alocação mais adequada dos recursos e a obtenção de propostas mais vantajosas (economicidade);
- Maior transparência das ações de TI, com um maior compartilhamento de informações;
- Satisfação dos clientes da TI (áreas finalísticas);
- Melhoria da governança e da gestão de TI;
- Metas do planejamento estratégico do CRCMG atingidas.

2. METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO PDTI

Alinhado com as melhores práticas indicadas para o setor público, o CRCMG definiu sua metodologia de elaboração do PDTI tendo como base o Guia de Elaboração de PDTI do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (Sisp).

Realizando as adaptações necessárias, a entidade procurou estabelecer um modelo prático e simplificado, mais adequado à sua realidade, considerando sua estrutura organizacional e dimensão.

A seguir, são apresentadas, em linhas gerais, as etapas que compuseram a metodologia, cujos resultados serão descritos ao longo deste documento.

ETAPAS DA METODOLOGIA DO PDTI

1 Preparação

- Elaborar o planejamento do projeto de PDTI;
- Conhecer as estratégias de negócios do órgão.

2 Diagnóstico

- Situação atual;
- Situação futura.

3 Planejamento

- Levantamento das necessidades de TI;
- Definição dos critérios e priorização;
- Planos de ação contemplando contratações e capacitações.

4 Publicação

- Assinatura pela autoridade máxima da entidade;
- Divulgação do PDTI.

5 Monitoramento

- Acompanhamento quadrimestral;
- Revisão anual.

3. REFERENCIAL ESTRATÉGICO, PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

3.1 Planejamento Organizacional

O Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs foi validado em 2018, com metas a serem alcançadas até 2027, contemplando objetivos estratégicos ligados às funções básicas dos Conselhos de Contabilidade, estabelecidas no Decreto-Lei n.º 9.295/1946. Esse planejamento é um processo contínuo e sistemático que dá suporte para a tomada de decisões, baseado na visão de futuro e na relação entre a entidade e os ambientes interno e externo.

Como diretrizes básicas, o Sistema CFC/CRCs definiu sua missão, sua visão, seus valores e seus objetivos estratégicos.

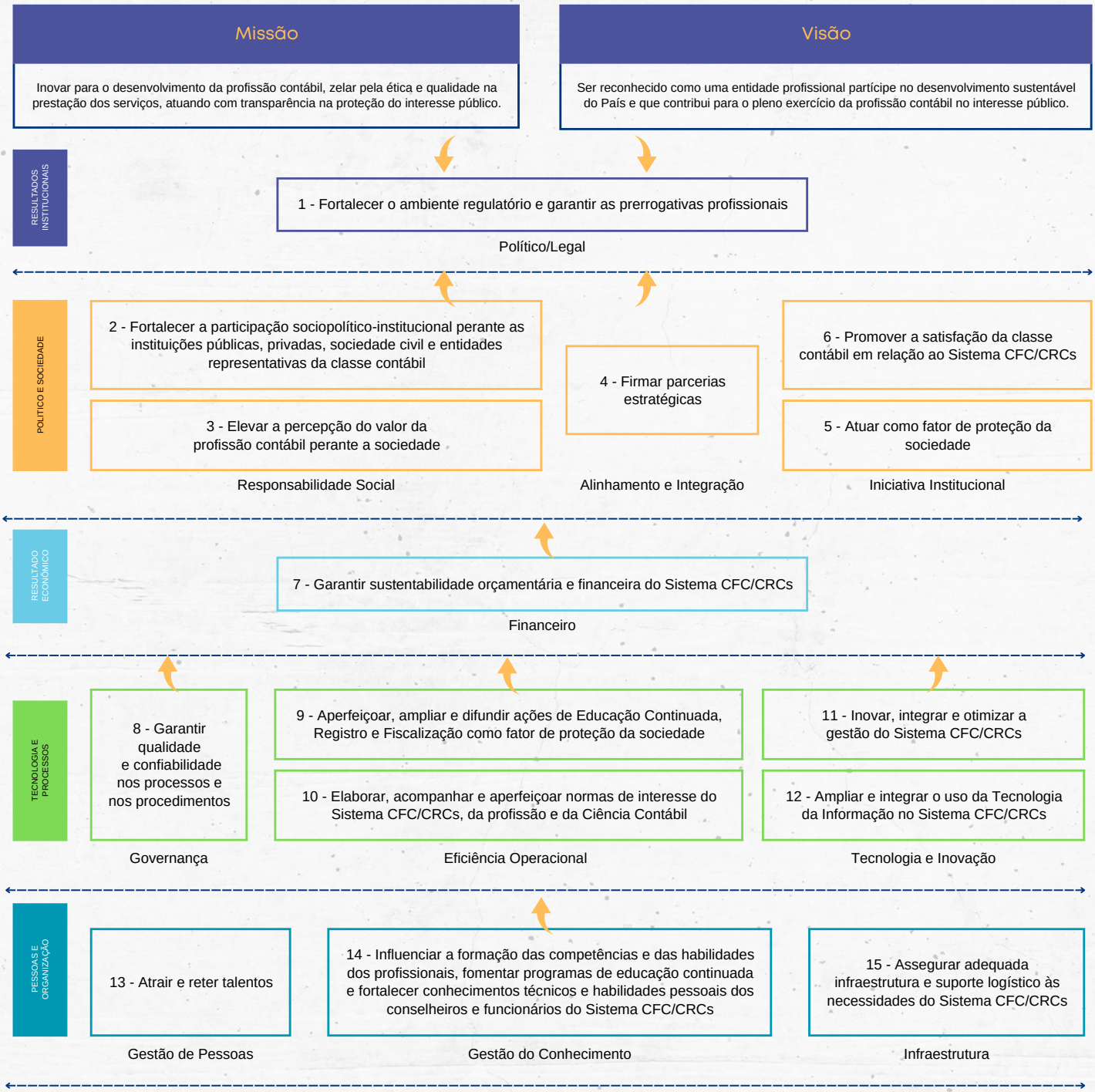
MISSÃO, VISÃO E VALORES DO SISTEMA CFC/CRCS

Missão do Sistema CFC/CRCs
Inovar para o desenvolvimento da profissão contábil, zelar pela ética e qualidade na prestação dos serviços, atuando com transparência na proteção do interesse público.

Visão do Sistema CFC/CRCs
Ser reconhecido como uma entidade profissional partícipe no desenvolvimento sustentável do país e que contribui para o pleno exercício da profissão contábil no interesse público.

Valores do Sistema CFC/CRCs
Ética, Excelência, Confiabilidade e Transparência.

MAPA ESTRATÉGICO DO SISTEMA CFC/CRCS



Fonte: CFC

O mapa estratégico é composto por 15 objetivos estratégicos, distribuídos em cinco níveis. Nesse planejamento, a Tecnologia e os Processos compõem um nível que, juntamente com Pessoas e Organização, dá suporte para o Resultado Econômico, os quais, por sua vez, favorecem o atendimento dos objetivos ligados ao Público e à Sociedade, de maneira que o Sistema CFC/CRCs atinja seus Resultados Institucionais.

Dos objetivos estratégicos acima elencados, o de número 10, “Elaborar, acompanhar e aperfeiçoar normas de interesse do Sistema CFC/CRCs, da profissão e da Ciência Contábil”, é de atribuição exclusiva do CFC, uma vez que essa é uma atividade privativa daquele Conselho, conforme definido no Decreto-Lei n.º 9.296/1946. Apesar de o CRCMG contribuir para a consecução desse objetivo, por integrar o Sistema CFC/CRCs, ele não define os planos de ação a serem implementados por esta entidade nos níveis tático e organizacional.

Para efetivamente implementar o Planejamento Estratégico, os CRCs organizam suas atividades de forma a gerar resultados que são mensurados regularmente e comparados com as expectativas criadas, sempre levando em conta os objetivos definidos. Com isso, foram definidos os indicadores de gestão, mensurados periodicamente, de maneira a se evidenciar a relação entre os resultados obtidos e o planejamento desejado.

Dos objetivos do mapa estratégico, o de número 12 está diretamente ligado à área de Tecnologia da Informação e possui os seguintes indicadores estabelecidos:

- Índice de modernização do parque tecnológico – hardware;
- Índice de atendimento das demandas – aquisições;
- Índice de cumprimento das ações do PDTI;
- Índice de capacitação de empregados em ferramentas da Tecnologia da Informação;
- Índice de capacitação de empregados em ferramentas e/ou soluções de segurança da informação.

Focado no Mapa Estratégico do Sistema CFC/CRCs, o CRCMG desenhou suas áreas e procura, constantemente, otimizar procedimentos internos para garantir a eficácia nos processos e maior interação com o sistema, com as ações para a manutenção da certificação da Norma ISO 9001, que trata do Sistema de Gestão da Qualidade, na qual o CRCMG é certificado desde 2005.

3.2 Princípios e diretrizes

Tendo em vista o compromisso do CRCMG com a qualidade e com o cumprimento dos objetivos estratégicos, foram definidos os princípios e diretrizes norteadores das ações de TI na entidade.

Os princípios determinam o ponto de partida para o planejamento e as diretrizes são instruções para o alcance dos objetivos do PDTI. Eles orientaram o conteúdo do PDTI, apoiando a priorização de necessidades e os critérios para aceitação de riscos.

Princípios do PDTI

- Melhoria contínua da prestação de serviços de TI e transparência de informações à sociedade;
- Efetividade da gestão de TI;
- Adoção de padrões tecnológicos e soluções de TI;
- Informações confiáveis e tempestivas como apoio à tomada de decisão.

Diretrizes do PDTI

- Aplicação racional dos recursos de TI;
- Garantia da Segurança da Informação;
- Garantia da infraestrutura de TI necessária para o atendimento às demandas e à efetividade dos processos;
- Alinhamento com os objetivos institucionais.

3.3 Análise ambiental da TI

A expressão SWOT faz referência aos termos em inglês que correspondem às palavras Forças (*Strengths*), Fraquezas (*Weaknesses*), Oportunidades (*Opportunities*) e Ameaças (*Threats*).

Por meio da matriz SWOT, realiza-se uma análise dos ambientes interno e externo, elencando os pontos positivos e negativos, de maneira a subsidiar ações estratégicas utilizadas para minimizar riscos e tirar proveito de oportunidades.

A seguir, é apresentada a análise SWOT da área de Tecnologia da Informação do CRCMG. Como ambiente interno, considerou-se somente a própria área de TI e, como ambiente externo, levou-se em conta não só fatores externos ao CRCMG, mas também qualquer fator ou área do Conselho que sejam externos à TI.

MATRIZ SWOT DA ÁREA DE TI DO CRCMG

Ambiente Interno

FORÇAS

- Portal de serviços e informações;
- E-mail institucional de alta performance;
- Políticas de segurança definidas e aplicadas;
- Gestão orçamentária e financeira alinhada ao planejamento estratégico;
- Serviços especializados terceirizados;
- Infraestrutura moderna e completa de rede, equipamentos e espaço físico;
- Definição de papéis e responsabilidades de funcionários e colaboradores;
- Catálogo de serviços e controle de atendimento de suporte (Help Desk);
- Qualificação técnica e capacidade de resposta do corpo funcional da TI.

FRAQUEZAS

- Insuficiência de soluções e relatórios;
- Sistemas não integrados;
- Ações individuais de configuração e mudanças realizadas sem planejamento, impactando a comunicação e o desempenho de outros sistemas.

Ambiente Externo

OPORTUNIDADES

- Priorização da TI como área estratégica pela alta direção;
- Manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade do CRCMG;
- Recomendações de melhoria por parte dos órgãos de controle;
- Contratação compartilhada com outros órgãos;
- Disponibilidade de padrões e de boas práticas de mercado em governança de TI;
- Política de treinamento do CRCMG;
- Novos aplicativos para atender ao aumento do uso de dispositivos móveis pelos profissionais da contabilidade;
- Contratação de funcionários terceirizados;
- Surgimento de novas tecnologias;
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Parcerias institucionais.

AMEAÇAS

- Alta dependência do atual fornecedor do sistema de gestão integrado;
- Criação de demandas internas sem planejamento, avaliação de impacto ou justificativa;
- Resistência a mudanças;
- Impactos da substituição dos sistemas SPW;
- Mudanças e nova priorização definidas sem avaliação de impacto em sistemas;
- Rompimento ou finalização de contrato de empresas envolvidas em serviços críticos;
- Aumento de lixo eletrônico comprometendo a necessidade de espaço de armazenamento;
- Mudança de gestão;
- Ataques e invasões cibernéticos.

3.4 Objetivos Estratégicos da TI

Tendo como base o planejamento estratégico, a missão e a visão do CRCMG e as necessidades da entidade e dos clientes internos, foram definidos os seguintes objetivos estratégicos da TI:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DA TI

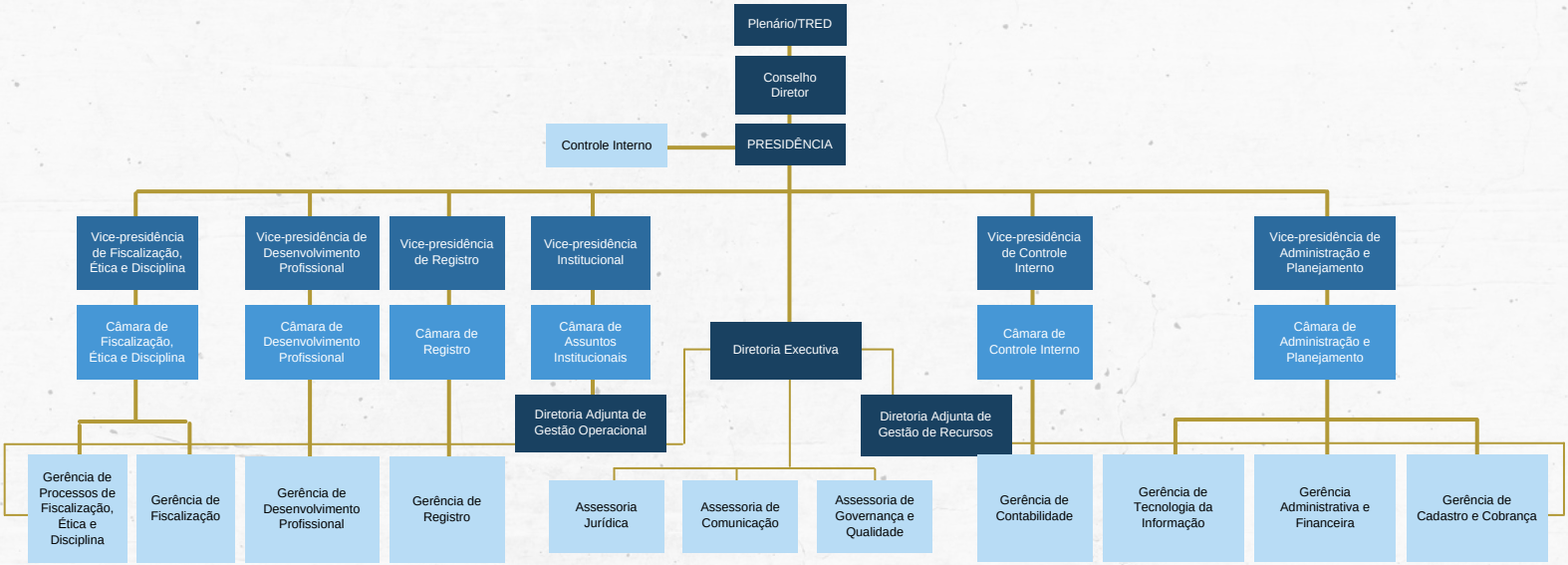
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DA TI

- OE1: Aprimorar a gestão dos usuários e dos colaboradores de TI
- OE2: Implementar sistemas de informações
- OE3: Prover infraestrutura de TI
- OE4: Garantir a Segurança da Informação
- OE5: Promover a gestão e a governança de TI

4. ORGANIZAÇÃO DA TI

O organograma do CRCMG foi aprovado com base na Resolução n.º 465/2024, que dispõe sobre a estrutura administrativa e organizacional do Conselho.

ORGANOGRAMA DO CRCMG



A Gerência de Tecnologia da Informação (Getin) do CRCMG é a área responsável pela gestão de recursos de tecnologia da informação. Sua autonomia está diretamente condicionada à delegação, por parte da Diretoria Adjunta de Gestão de Recursos, para decisões complexas e que envolvem a utilização de recursos materiais e financeiros; portanto, suas limitações estão relacionadas ao sistema de gestão adotado e ao regimento interno do CRCMG.

A estrutura organizacional da Gerência de Tecnologia da Informação contempla as seguintes áreas:

- Gestão, Segurança da Informação, Infraestrutura e Governança de TI;
- Sistema de Informação;
- Suporte Técnico.

A seguir, são apresentadas as principais atividades relacionadas a cada serviço realizado pela TI.

ATIVIDADES DA GETIN

SERVIÇO	ATIVIDADE
Gestão, Segurança da Informação, Infraestrutura e Governança de Tecnologia da Informação	• Planejamento e gestão de contratos de governança de TI, infraestrutura, segurança da informação e atividades correlatas; • Planejamento e gestão das necessidades de TI e elaboração de termo de referência para contratações e acompanhamento e formulação de respostas técnicas aos pedidos de esclarecimentos do processo de licitação; • Manutenção e suporte a toda infraestrutura de rede de TI; • Definição de metodologias, processos e normativos de TI; • Planejamento e coordenação das ações de capacitação da área de TI; • Implementação de ações da alta direção do CRCMG; • Projetos de infraestrutura e segurança da informação; • Prospecções tecnológicas; • Gestão de Política de Segurança da Informação; • Gestão de ativos de rede; • Execução das ações relacionadas à Segurança da Informação; • Elaboração do PDTI; • Assessoramento ao Comitê de TI; • Implementação de ações do PDTI do CRCMG; • Planejamento e gestão de contratos de Sistemas de Informação e atividades correlatas.
Sistema de Informação	• Manutenção e Gestão de Banco de Dados; • Análise de softwares; • Homologação de sistemas; • Planejamento, desenvolvimento e manutenção de software; • Treinamentos de TI.
Suporte técnico	• Atendimento em primeiro nível, com suporte ao usuário final e clientes externos; • Registro de chamadas telefônicas e e-mails em sistema Help Desk; • Execução do processo de abertura de incidentes; • Assistência e suporte aos usuários nos aspectos de hardware e software; • Auxílio na montagem, desmontagem, configuração e distribuição de equipamentos de TI; • Criação, formatação e envio de e-mails marketing.

Para atender às necessidades dos usuários, a Getin disponibiliza um catálogo de serviço, disponível no Help Desk. Com esse sistema, evita-se que uma solicitação não seja registrada e deixe de ser atendida. Além disso, com os registros, é possível analisar o histórico de soluções de problemas, controlar demandas e atividades realizadas, medir a qualidade e a eficiência dos serviços e o tempo gasto para resolvê-los. Com esses dados, é possível melhorar o atendimento dos chamados, permitindo, ainda, uma avaliação de satisfação por parte dos usuários, considerada no aprimoramento dos processos de atendimento.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DA GETIN

E-mail

Descrição: meio de comunicação que permite enviar, receber e manter mensagens eletrônicas. Plataforma baseada em nuvem, fornece backup, agenda, além de ferramentas de produtividade e comunicação.

O que este serviço oferece? O catálogo prevê os serviços de redirecionamento de e-mail, alteração de senha, criação e alteração da conta, criação e manutenção de grupos de e-mails, comunicação de erros no e-mail, além de solicitações diversas referentes a este serviço.

Como acessar? Via web e Outlook.

Quem pode usar? Todos os empregados e colaboradores do CRCMG devidamente autorizados.

Como obter autorização para utilizar? A solicitação para criação, manutenção ou exclusão deverá ser feita pelo superior hierárquico.

Onde e como reportar erros, dúvidas ou sugestões? Através do sistema Help Desk.

Cadastro, Permissão e Senha (exceto e-mail)

Descrição: prover alteração de senha (exceto e-mail), configuração de acesso para novo funcionário, bloqueio e remoção de usuário (exceto e-mail), concessão e alteração de permissão de usuário, comunicação de erros, concessão de acesso temporário a sistemas e à internet wireless, além de solicitações diversas referentes a este serviço.

O que este serviço oferece? Acesso à rede, pastas, documentos e sistemas.

Como acessar? A partir das credenciais de acesso para rede local e aplicativos.

Quem pode usar? Todos os empregados e colaboradores do CRCMG devidamente autorizados.

Como obter autorização para utilizar? A solicitação para criação de usuário, dar permissões de acesso ou exclusão deverá ser feita pelo superior hierárquico.

Onde e como reportar erros, dúvidas ou sugestões? Através do sistema Help Desk.

Computador e Internet

Descrição: o suporte técnico atua fornecendo ajuda no uso ou configuração do computador, suporte a eventos internos, à auditoria no computador, a erros no computador, na rede ou na internet, além de atender a outras solicitações referentes ao computador, à rede e à internet.

O que este serviço oferece? Suporte técnico ao usuário.

Como acessar? N/A.

Quem pode usar? Todos os empregados e colaboradores do CRCMG podem solicitar suporte técnico.

Como obter autorização para utilizar? O funcionário ou colaborador da área deverá fazer a solicitação.

Onde e como reportar erros, dúvidas ou sugestões? Através do sistema Help Desk.

SPW (exceto permissão e senha)

Descrição: sistema de Gestão Integrado, que contempla os sistemas finalísticos do CRCMG, bem como diversos outros sistemas de grande relevância para a entidade.

O que este serviço oferece? Através desse catálogo de serviço, é possível solicitar a criação de um novo recurso, solicitar a alteração de funcionalidades ou reportar um erro, além de fazer outras solicitações referentes ao SPW. O atendimento às solicitações está condicionado ao contrato mantido pelo CRCMG ou CFC.

Como acessar? A partir das credenciais de acesso aos módulos do sistemas.

Quem pode usar? Todos os empregados e colaboradores do CRCMG devidamente autorizados.

Como obter autorização para utilizar? A solicitação para a criação de usuário, dar permissões de acesso ou bloqueio de acesso deverá ser feita pelo superior hierárquico.

Onde e como reportar erros, dúvidas ou sugestões? Através do sistema Help Desk.

CFC (exceto permissão e senha)

Descrição: aplicações WEB desenvolvidas pelo CFC para atender ao Sistema CFC/CRCs.

O que este serviço oferece? O catálogo de serviço permite solicitar a criação de um novo recurso, solicitar a alteração de funcionalidades ou reportar um erro nos sistemas do CFC, além de permitir fazer outras solicitações referentes a esses sistemas. O atendimento às solicitações está condicionado ao acolhimento das sugestões e implementação pelo CFC.

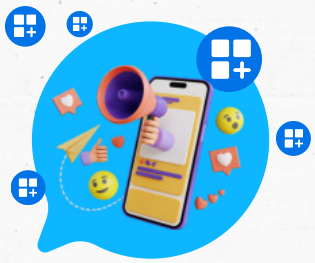
Como acessar? A partir das credenciais de acesso aos sistemas.

Quem pode usar? Todos os empregados e colaboradores do CRCMG devidamente autorizados.

Como obter autorização para utilizar? A solicitação para criação de usuário, dar permissões de acesso ou bloqueio de acesso deverá ser feita pelo superior hierárquico.

Onde e como reportar erros, dúvidas ou sugestões? Através do sistema Help Desk.

Aplicativos do CRCMG e Terceiros



Descrição: todas as aplicações desenvolvidas internamente pelo CRCMG para atendimento às demandas internas de cada área ou de terceiros.

O que este serviço oferece? Este item do catálogo de serviços permite solicitar a criação de um novo recurso, alterar funcionalidades ou reportar erros em aplicativos desenvolvidos pelo CRCMG (exceto dar permissão e senha), além de solicitar o desenvolvimento de um novo sistema e solicitações referentes a aplicativos de terceiros.

Como acessar? A partir das credenciais de acesso a cada sistema.

Quem pode usar? Todos os empregados e colaboradores do CRCMG devidamente autorizados.

Como obter autorização para utilizar? A solicitação para criação de usuário, permissões de acesso ou bloqueio de acesso deverá ser feita pelo superior hierárquico.

Onde e como reportar erros, dúvidas ou sugestões? Através do sistema Help Desk.

E-mail marketing

Descrição: meio de comunicação que permite enviar mensagens eletrônicas para divulgações diversas. Plataforma baseada em nuvem que fornece toda a infraestrutura necessária para manter o serviço em perfeito funcionamento.

O que este serviço oferece? Este serviço contempla a formatação e o envio de mensagens eletrônicas através de e-mails marketing, cadastro, alteração e exclusão de endereços eletrônicos (e-mails), criação e atualização de listas de e-mails, alteração da configuração da ferramenta e registro de erros no envio do e-mail marketing, bem como opção para registro de outras solicitações referentes a este serviço.

Como acessar? A partir das credenciais de acesso ao aplicativo.

Quem pode usar? Funcionários da Ascom e Getin devidamente autorizados.

Como obter autorização para utilizar? A solicitação deverá ser feita pelo superior hierárquico.

Onde e como reportar erros, dúvidas ou sugestões? Através do sistema Help Desk.

Impressoras

Descrição: o serviço de *outsourcing* de impressão contempla o fornecimento de impressoras, bem como tonners e cartuchos, exceto papel.

O que este serviço oferece? O catálogo de impressoras permite solicitar um suporte técnico para a instalação e configuração de impressoras, bem como registrar um erro na impressora ou quaisquer outras situações referentes a este serviço.

Como acessar? Estará disponível a partir da instalação da impressora no equipamento.

Quem pode usar? Todos os empregados e colaboradores do CRCMG.

Como obter autorização para utilizar? N/A.

Onde e como reportar erros, dúvidas ou sugestões? Através do sistema Help Desk.

Empréstimo de equipamento

Descrição: disponibilizar equipamentos de guarda da Getin para um serviço temporário da área solicitante.

O que este serviço oferece? Permite solicitar o empréstimo de equipamentos da Getin para outras áreas.

Como acessar? N/A.

Quem pode usar? N/A.

Como obter autorização para utilizar? A solicitação para empréstimo deverá ser feita pelo funcionário ou colaborador da área solicitante, com consentimento do superior hierárquico.

Onde e como reportar erros, dúvidas ou sugestões? Através do sistema Help Desk.

Consultoria e Treinamento em TI

Descrição: contempla consultoria para análise de softwares e homologação de sistemas, elaboração de parecer técnico e treinamentos diversos em TI.

O que este serviço oferece? Permite solicitar uma consultoria para análise de um sistema ou software e o treinamento em TI para sistemas específicos.

Como acessar? N/A.

Quem pode usar? Todos os funcionários e colaboradores do CRCMG.

Como obter autorização para utilizar? N/A.

Onde e como reportar erros, dúvidas ou sugestões? Através do sistema Help Desk.

Geração de Relatórios, Guias e Etiquetas

Descrição: elaboração e análise de dados para geração de relatórios estatísticos e relatórios diversos, guias de cobrança e etiquetas diversas.

O que este serviço oferece? Disponibiliza opções para solicitar a geração de guia de cobrança, relatórios diversos e geração e/ou impressão de etiquetas.

Como acessar? A partir das credenciais de acesso para rede local e aplicativos.

Quem pode usar? Todos os funcionários e colaboradores do CRCMG devidamente autorizados.

Como obter autorização para utilizar? A solicitação para criação de usuário, dar permissões de acesso ou exclusão deverá ser feita pelo superior hierárquico.

Onde e como reportar erros, dúvidas ou sugestões? Através do sistema Help Desk.

Em novembro de 2023, isto é, quando da elaboração deste PDTI, a Gerência de Tecnologia da Informação era composta por quatro colaboradores, sendo quatro funcionários efetivos.

A seguir, é apresentado um quantitativo dos colaboradores de acordo com sua qualificação.

QUALIFICAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO DA GETIN

QUALIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Funcionário com ensino superior incompleto	1
Funcionário com ensino superior completo na área de TI e pós-graduação em TI	3
TOTAL	4

Tendo em vista os serviços realizados pela Getin, os funcionários foram segregados em função das atividades que desenvolvem, de maneira que o CRCMG possa quantificar a capacidade da TI de atender às demandas das áreas.

RELAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS TECNOLÓGICAS POR COLABORADOR DA GETIN

COMPETÊNCIAS TECNOLÓGICAS	Cláudio	Henry	Giancarlo	Leonardo
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	X	X	X	X
PESQUISA E DESENVOLVIMENTO		X	X	
SUPORTE À INFRAESTRUTURA	X	X		
GESTÃO DE TI	X			
ANÁLISE DE DADOS	X			X
GESTÃO DE CONTRATOS DE TI	X	X		
ADMINISTRAÇÃO DE DADOS	X	X		
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	X	X		
SUPORTE A DESENVOLVIMENTO TERCEIRIZADO	X	X		

5. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

5.1 Critérios de Priorização

Para a priorização das demandas levantadas junto às áreas, os critérios predefinidos têm valores que variam de 1 até 3. Cada necessidade tem sua pontuação por meio da multiplicação dos valores definidos para cada critério, de forma que, quanto maior for esse número, mais prioritária é a necessidade.

A matriz GUT utiliza três conceitos:

- Gravidade: qual é o impacto quando a necessidade de TI é atendida?
- Urgência: qual é a expectativa de entrega da necessidade?
- Tendência: se nada for feito, qual é o agravamento de não executar a necessidade de TI?

O quadro abaixo indica o critério qualitativo correspondente a cada valor referente aos conceitos do GUT.

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO DA MATRIZ GUT

CRITÉRIO	MATRIZ		
	1 PONTO	2 PONTOS	3 PONTOS
GRAVIDADE	Impacto baixo nas atividades	Impacto médio nas atividades	Impacto alto nas atividades
URGÊNCIA	Implantação em mais de 1 ano	Implantação em 1 ano	Implantação em 6 meses
TENDÊNCIA	Sem tendência de piora	Vai piorar	Trará grandes problemas

5.2 Necessidades Identificadas

O diagnóstico das necessidades foi feito por meio de um formulário do Sistema do PDTI com questões subjetivas, cujo link foi enviado por e-mail para os líderes de cada área do CRCMG, com prazo para preenchimento das respostas entre os dias 30/8/2023 e 5/9/2023.

Todas as áreas do CRCMG responderam e devolveram o questionário. Os dados foram processados e foi produzido o Inventário de Necessidades.

As necessidades inventariadas foram consolidadas e priorizadas utilizando a técnica da matriz GUT, de acordo com os critérios predefinidos, visando distinguir aqueles com maior potencial de entrega de valor.

5.3 Inventário de Necessidades Consolidado

Após reuniões do Comitê de Tecnologia da Informação, conforme cronograma constante no Anexo 2, foi elaborado e aprovado o Inventário de Necessidades Consolidado, que segue abaixo:

Clique aqui para acessar o inventário!

6. PLANO DE METAS E DE AÇÕES

O Planejamento das Ações de TI é composto pela relação das ações de TI previstas para serem realizadas em 2024/2025, sendo que cada uma contém o desempenho a ser avaliado ao longo das revisões.

Clique aqui para acessar o plano de metas e ações!

7. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

Embora a falta de um plano de carreira específico para o funcionário de TI seja um ponto negativo, caso um concursado tenha que atuar em uma área diferente de sua especialidade, o CRCMG opta por manter esse formato, uma vez que as demandas de serviços não são numerosas a ponto de justificar uma contratação segregada. Portanto, o CRCMG avaliou que os custos de manter especialistas seriam mais onerosos para a entidade do que o risco de realizar uma contratação genérica e, caso seja necessário, investir em qualificação. Além disso, quando necessário, o CRCMG investe em terceirização de serviços e, dessa forma, pode contar com especialistas disponíveis para atender às demandas do Conselho, uma vez que os editais de licitação contemplam como requisitos as especializações requeridas. Sendo assim, buscando amenizar essa falta de profissionais especializados, a área de TI conta com mão de obra terceirizada especializada.

Para minimizar os impactos da não segregação de cargos e funções, desde 2016 as atribuições do pessoal interno da gerência foram segregadas, e os funcionários passaram a atuar em áreas específicas, levando em consideração a habilidade e o conhecimento de cada um, o que trouxe melhorias nos processos de trabalho bem como nos resultados alcançados pela gerência.

7.1 Necessidade de pessoal de TI

O quantitativo de pessoal que compõe a força de trabalho da Getin é de 4 servidores efetivos, que cumprem a carga horária de 40 horas semanais.

Para definir a situação ideal do quantitativo de pessoal, o CRCMG levou em consideração diversos aspectos, como o histórico de solicitações de serviço, o número de demandas e o absenteísmo dos funcionários.

7.2 Plano de capacitação de TI

Os treinamentos a serem realizados pela equipe de TI do CRCMG são definidos e feitos em conformidade com a metodologia adotada pelo Conselho em treinamentos voltados ao corpo funcional.

Sendo assim, conforme o procedimento que integra o Sistema de Gestão da Qualidade do Conselho, a Diretoria Adjunta de Gestão de Recursos (Direg) orienta os gerentes, assessores e diretores sobre a realização anual do Levantamento da Necessidade de Treinamentos (LNT) dos funcionários.

Em dezembro, os gestores do CRCMG realizam o levantamento dos treinamentos necessários para que a competência dos seus liderados esteja e/ou permaneça eficaz, preenchendo um formulário de LNT, que é encaminhado à Direg, que, juntamente com a Gerência Administrativa e Financeira (GEADF), é responsável por consolidar as necessidades e submetê-las à verificação do Diretor Executivo e à aprovação da Câmara de Administração e Planejamento, do Presidente e do Conselho Diretor, considerando os custos relacionados.

Esse levantamento se inicia em dezembro do ano anterior e é concluído em janeiro do ano seguinte, de forma que as contratações dos treinamentos são programadas ao longo de todo o ano. As provisões de recursos para os treinamentos são identificadas pela GEADF, com a correspondente previsão no orçamento anual. As demandas de treinamentos que surgem após a aprovação do LNT são analisadas pelo Diretor Executivo e podem ser autorizadas mediante a justificativa do gestor da área solicitante, bem como a disponibilidade orçamentária e financeira. Para que os treinamentos sejam executados, a GEADF proporciona toda a infraestrutura necessária, convoca os participantes, bem como providencia contatos, inscrições e pagamentos às entidades que fornecerão o treinamento.

Neste PDTI, é apresentado o plano específico de capacitação em TI, de acordo com as necessidades de capacitação, principalmente no que se refere à Governança de TI, à Gestão de Riscos e à Segurança da Informação. Dessa forma, planejamos para 2024/2025 alguns cursos focados nesses assuntos. Na tabela abaixo, apresentamos uma estimativa de valor para realização dessas capacitações.

Clique aqui e consulte o plano de capacitação do TI.

8. PLANO DE INVESTIMENTO E CUSTEIO

O Plano de Investimento e Custeio tem como objetivo realizar a previsão do orçamento necessário para a realização das ações planejadas. Foi realizada a estimativa para cada necessidade de TI e os valores foram consolidados nos seus respectivos objetivos estratégicos de TI. Na tabela abaixo, são apresentados os valores agrupados por objetivo

Clique aqui e consulte o plano de investimento e custeio

9. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

A gestão de riscos no CRCMG tem como objetivo auxiliar a tomada de decisão com vistas a prover razoável segurança no cumprimento da missão e no alcance dos objetivos institucionais.

Alinhado com as orientações do Tribunal de Contas da União (TCU) e com a Instrução Normativa Conjunta MP/CGU n.º 01/2016, o CRCMG instituiu sua Política de Gestão de Riscos, pela Resolução CRCMG n.º 413/2019.

Para a operacionalização do Plano de Gestão de Riscos, aprovado pela Resolução CRCMG n.º 414/2019, são definidos os seguintes itens:

- Metodologia da gestão de riscos no CRCMG;
- Critérios de avaliação de riscos;
- Critérios de priorização de riscos;
- Nível de apetite de risco;
- Periodicidade do ciclo do processo de gestão de riscos.

De acordo com a política, foi nomeada a Comissão de Governança, Riscos e *Compliance*, que analisou os riscos levantados pelas áreas e selecionou aqueles que devem ser minimizados, visando controlar os possíveis efeitos indesejáveis nos processos e resultados da entidade.

A seguir, são apresentados os riscos levantados pela Getin e pela Comissão, relacionados à TI, sendo que, conforme os critérios definidos, são avaliados pela Comissão os riscos moderados e críticos.

MATRIZ DE RISCOS DE TI

RISCO	GRAU	CONTROLE
Não cumprimento do plano de atualização de SW e HW	Moderado	Planejamento anual de contratação / Plano de trabalho / PDTI
Utilização de software não licenciado	Moderado	Agendamentos pelo Arch / AD (permissão de acesso)
Ataques e invasões	Moderado	Firewall / antivírus / antispyware / troca periódica de senhas
Não realização de backups do portal e data center	Moderado	Relatório semanal de backup
Falha ao restaurar backup externo	Moderado	Teste de restauração periódico
Falha no backup dos sistemas não contemplados no backup externo	Moderado	Backup diário automático
Indisponibilidade de serviços externos	Moderado	Contratos
Indisponibilidade dos serviços que executam internamente	Moderado	Monitoramento automático dos serviços
Vazamento de informações sigilosas	Moderado	Softwares de controle de acesso a dados / Código de Conduta / Regulamentos internos
Dificuldade na continuidade da manutenção dos sistemas internos	Moderado	Documentação e versionamento dos softwares
Erro no envio de e-mails marketing	Moderado	Revisão pela Getin, solicitante e Ascoq / checklist da Getin
Geração de relatórios incorretos	Tolerável	Campos padronizados na solicitação

RISCO	GRAU	CONTROLE
Perda da propriedade e gestão do domínio do CRCMG	Moderado	Agendamento do Arch e lembrete de renovação do registro.br
Necessidade não ser executada	Crítico	Acompanhamento do PDTI pela Comissão de Tecnologia da Informação
Composição incorreta de grupos de e-mails	Tolerável	Áreas requisitantes solicitam alteração no Help Desk / Conferência das áreas solicitantes
Permissão de Acesso incorreta ou desatualizada	Tolerável	Áreas requisitantes solicitam alteração das permissões no Help Desk

As ações referentes aos riscos que precisam ser tratados serão realizadas pela Getin e controladas dentro do Sistema de Gestão da Qualidade do CRCMG.

Além dos riscos já levantados e tratados dentro do Sistema de Gestão da Qualidade, o Comitê de Tecnologia da Informação levou em consideração, ainda, a análise ambiental da TI, sendo que os pontos fracos levantados estão sendo tratados dentro das ações previstas para 2024/2025, uma vez que também foram apontados como necessidades pelas áreas.

10. PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA DE TI

Abaixo, é apresentada a Proposta Orçamentária de TI, classificada de acordo com o tipo de serviço.

Clique aqui e consulte a proposta orçamentária de TI

11. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTI

O PDTI não é um documento inalterável, pelo contrário, ele é dinâmico e deve ser atualizado quando o CRCMG identificar mudanças no ambiente interno ou externo, bem como em função de novas necessidades.

A periodicidade pré-definida para a revisão deste documento é a quadrimestral, de modo a permitir a atualização de diretrizes, planos e, principalmente, a consolidação da proposta orçamentária de TI para o exercício seguinte.

Além disso, ao longo do período de sua validade, o PDTI poderá ser revisto e atualizado a qualquer tempo, e não somente na periodicidade pré-definida, caso seja necessário atender às novas necessidades que surgirem e que necessitem ser priorizadas e realizadas, para não comprometer o atendimento aos objetivos estratégicos.

Toda versão do PDTI deverá ser proposta pelo Comitê de Tecnologia da Informação do CRCMG, deliberado na Câmara de Administração e Planejamento e homologado no Plenário.

12. FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTI

Os fatores críticos são requisitos necessários para alcançar o sucesso na execução do PDTI. A ausência de um ou vários desses requisitos ou mesmo sua presença de forma precária poderá impactar negativamente a estratégia e, consequentemente, o objetivo do CRCMG.

Os fatores descritos abaixo devem ser observados, pois são condições fundamentais a serem cumpridas para que o PDTI alcance seus objetivos:

- Aprovação do PDTI;
- Divulgação do PDTI para o CRCMG;
- Comprometimento da alta administração, do Conselho Diretor, da Diretoria Executiva, dos gestores e dos funcionários do CRCMG;
- Conscientização das áreas demandantes da importância do PDTI;

- Garantia da participação de funcionários da área de TI do CRCMG em colegiados e fóruns decisórios do CRCMG, naquilo que couber, visando consolidar o papel da TI na gestão estratégica da entidade;
- Garantia dos recursos humanos, orçamentários e financeiros para a execução das ações e dos projetos do PDTI;
- Força de trabalho de TI adequada;
- Realização de revisões periódicas do PDTI para contemplar mudanças necessárias na estrutura organizacional ou alterações nas estratégicas;
- Participação ativa do Comitê de TI no monitoramento do PDTI.

13. CONCLUSÃO

O PDTI descreve, de forma estratégica, como uma organização, no que se refere à Tecnologia da Informação, pode realizar a transição de uma situação atual para uma situação futura, a partir da definição de um plano de metas e ações.

Sendo assim, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2024/2025 é um marco importante para o alcance da missão da TI no CRCMG, pois norteará as ações de TI nesse período, buscando atender aos objetivos estratégicos do CRCMG e às recomendações do TCU, de forma a alcançar efetividade nos resultados obtidos.

Assim, este documento deverá constituir um importante instrumento de gestão e nortear as decisões cotidianas do CRCMG. Tão importante quanto a concepção, a atualização e o monitoramento das ações, é a necessidade de que esse documento norteie o cumprimento da missão institucional da área de TI no CRCMG.

14. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Acórdão n.º 2.690/2016 – TCU – Plenário

Decreto-Lei n.º 9.295/1946, que cria os Conselhos de Contabilidade

Guia de PDTIC do Sisp – versão 2.0

Manual do Sistema de Gestão por Indicadores do Sistema CFC/CRCs

Plano Diretor de Tecnologia da Informação do Cade – 2014/2016

Resolução CFC n.º 1.543/2018, que aprova o Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs para 2018/2027

Resolução CRCMG n.º 428/2021, com alterações posteriores, que define o Plano de Cargos, Carreiras e Salários dos empregados do CRCMG

Resolução CRCMG n.º 463/2023, que define o Regimento Interno do CRCMG

Resolução CRCMG n.º 465/2024, que dispõe sobre a Estrutura Administrativa e Operacional do Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais (CRCMG)

Resolução CRCMG n.º 413/2019, que institui a Política de Gestão de Riscos do CRCMG

Resolução CRCMG n.º 414/2019, que institui o Plano de Gestão Riscos do CRCMG

15. ANEXOS

Anexo 1 – Modelo de questionário de levantamento de necessidades de TI

CRCMG

Comissões e Comitês do CRCMG

Bem vindo à central de solicitações às comissões e comitês do CRCMG.
Preencha os campos abaixo para cadastrar a sua solicitação.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação

Problema a ser solucionado *

Ex.: Informatizar o processo de compra.

Informe, em até 256 caracteres, o problema que precisa ser resolvido no setor. Não detalhe o problema nem proponha soluções, apenas destaque a questão a ser resolvida.

Descrição do problema *

Ex.: O processo de compra é atualmente feito de forma manual. Para maior celeridade, solicitamos que todo o processo seja informatizado.

0/1000 Caracteres

Justificativa *

0/1000 Caracteres

Tipo da solicitação

Selecione um Tipo da solicitação

Objetivos Estratégicos do CFC *

Selecione uma opção

Custo de Compra/Contratação

Caso saiba o custo da compra ou contratação, favor especificar

Continuar

Anexo 2 – Cronograma de elaboração do PDTI

ATIVIDADE	INÍCIO	TÉRMINO	RESPONSÁVEL	OBSERVAÇÕES
Enviar questionário de demandas para os líderes	30/8/2023	5/9/2023	Getin	Concluída
Inventariar demandas	16/9/2023	30/9/2023	Getin	Concluída
Consolidar demandas	1º/10/2023	6/10/2023	Getin	Concluída
CTI analisa, aprova e prioriza inventário consolidado	7/10/2023	7/12/2023	CTI	Concluída
Presidente aprova relatório e PDTI	17/12/2023	19/12/2023	Direg	Concluída

Anexo 3 – Deliberação de aprovação do relatório da 5ª reunião do CTI e do PDTI 2024/2025

CRCMG
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE MINAS GERAIS

DELIBERAÇÃO CRCMG N.º 1040, DE 5 DE DEZEMBRO DE 2023.

Aprova o Relatório da 5ª reunião do Comitê de Tecnologia da Informação do CRCMG, realizada em 18 de agosto de 2023.

O CONSELHO DIRETOR DO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE MINAS GERAIS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, delibera:

Art. 1º Fica aprovado o Relatório da 5ª reunião do Comitê de Tecnologia da Informação do CRCMG, realizada em 18 de agosto de 2023.

Dê-se ciência aos interessados e cumpra-se.

Assinado digitalmente por:
SUELY MARIA MARQUES DE OLIVEIRA
CPF: 686.588.426-49
Certificado emitido por AC SOLUTI Multipla v5
Data: 11/12/2023 08:59:20 -03:00

CONTADORA SUELY MARIA MARQUES DE OLIVEIRA
Presidente

Aprovada na 12ª Reunião do Conselho Diretor do CRCMG, realizada em 23 de outubro de 2023.

Esse documento foi assinado por SUELY MARIA MARQUES DE OLIVEIRA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://assinador.crcmg.org.br/validate/MT2NE-XVEMX-USGJG-SEMRX
Telefone: (31) 3269-8400 – CEP 30140-105 – Belo Horizonte/MG
crcmg@crcmg.org.br – www.crcmg.org.br